

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia mengatur peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi (Mathis & Jackson, 2011; Rizwan, Khan, Nadeem, & Abbas, 2016). Unsur manusia dalam organisasi merupakan aset produktif penting yang perlu manajemen khusus (Four et al., 2016). Organisasi tanpa sumber daya manusia yang baik dalam segi strategi serta operasional tidak akan mampu mempertahankan dan mencapai tujuan organisasi (Chirasha, 2013). Tujuan organisasi tercapai karena adanya kerjasama diantara seluruh pelaku organisasi (Muda, Rafiki, & Harahap, 2014).

Kerjasama sumber daya manusia yang baik di tempat kerja akan berhubungan dengan hasil produktivitas dan kesejahteraan umum organisasi (Nwinyokpugi, 2016). Manajemen sumber daya manusia memiliki pengaruh jangka panjang terhadap organisasi (Temitayo, Nayaya, & Lukman, 2013) dan berhubungan dengan waktu, penurunan produktifitas dan biaya yang berkaitan dengan penggantian karyawan (Pratama, Masharyono & Ridwan Purnama, 2016). Karyawan masih menjadi prioritas utama yang dihadapi perusahaan, sehingga memaksimalkan kinerja menjadi tantangan utama bagi banyak organisasi (Syamsul Hadi, Masharyono & Triananda, 2016). Organisasi dituntut untuk mempertahankan karyawannya agar menghasilkan kinerja yang baik serta karyawan dapat mendedikasikan diri kepada organisasi di mana karyawan bekerja (Syamsul H Senen, Sumiyati, & Masharyono, 2017). Kinerja karyawan yang baik berhubungan dengan efektifitas karyawan (Syamsul Hadi Senen, Sumiyati, & Masharyono, 2016).

Memastikan kinerja karyawan yang efektif dalam organisasi akan tergantung pada kemampuan manajemen organisasi untuk memanfaatkan berbagai pendekatan atau teknik dalam rangka untuk meningkatkan kinerja (Mutai & Kirui, 2017). Kesalahan manajemen organisasi dalam membimbing karyawan dapat menyebabkan kesalahpahaman karyawan sehingga berimbas pada kinerja karyawan (Roeleejanto & Payangan, 2015).

Hanani Fauziatunisa, 2019

PENGARUH KEMAMPUAN KERJA DAN COACHING TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT SARI ATER HOTEL DAN RESORT SUBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Organisasi menyadari kinerja karyawan memiliki kontribusi tinggi terhadap tercapainya suatu tujuan organisasi (Thaief, Baharuddin, & Syafi, 2015). Lingkungan bisnis yang tak terduga dan persaingan perusahaan yang semakin ketat menuntut suatu organisasi untuk mencapai standar tertentu, salah satunya dengan meningkatkan kinerja karyawan mereka dan menyelaraskan dengan tuntutan yang begitu besar (Tummers, 2016). Persaingan antar perusahaan bukanlah persaingan antara mesin, bangunan atau peralatan, melainkan substansi persaingan antara sumber daya manusianya, perusahaan yang memiliki personil yang lebih baik maka perusahaan itu akan memenangkan persaingan (Thaief et al., 2015).

Penelitian mengenai kinerja karyawan telah dilakukan oleh banyak peneliti yaitu pada industri manufaktur (Alsughayir, 2016; Emeka, Ifeoma, & Emmanuel, 2015; Hanantoko & Nugraheni, 2017; Mathews & Khann, 2016; Odunlami & Matthew, 2014; Ravichandran, 2015). Dan penelitian pada industri jasa seperti , industri kesehatan (Roeleejanto & Payangan, 2015), organisasi layanan masyarakat (Thaief et al., 2015) (Mangkunegara & Octorend, 2015), bidang pendidikan, rumah sakit (Abas-mastura, 2013) (Temitayo et al., 2013) (Nwakpa, 2015) dan perhotelan (Roeleejanto & Payangan, 2015). Perusahaan yang bergerak pada sektor manufaktur sangat mengandalkan kualitas dan kinerja karyawan yang tinggi (Hanantoko & Nugraheni, 2017). Industri manufaktur merupakan salah satu sektor yang berperan penting dalam proses transformasi struktural dalam siklus perekonomian (Emeka et al., 2015). Jika dibandingkan dengan sektor industri jasa seperti perhotelan dari mulai pelayanan hotel, penyelidikan, penyediaan, penerimaan, akomodasi, makan, pusat bisnis, hiburan (Ampomah, 2016) ,wisata, transportasi ke penagihan dan pembayaran sangat bergantung pada kinerja serta keterampilan dan emosi karyawan (Mangkunegara & Octorend, 2015).

Permasalahan kinerja juga terjadi pada PT. Sari Ater Hotel dan Resort Subang yaitu pada tahun 2015 sampai 2017 banyak dari target kinerja yang telah direncanakan tidak tercapai dengan baik. PT. Sari Ater Hotel dan Resort Subang yang merupakan salah satu industri pariwisata pemandian air panas di Jawa Barat. Fasilitas yang disediakan menuntut karyawan untuk menghasilkan kinerja yang baik. Perusahaan yang ingin mencapai tujuannya dengan baik salah satunya dengan menghadapi tuntutan yang besar baik dari internal maupun eksternal, serta harus

memiliki standar penilaian untuk mencapai tujuannya (Sofyan, M, Bima, & Nujum, 2016).

Standar penilaian merupakan alat pengontrol karena dengan adanya standar penilaian perusahaan dapat mengetahui pencapaian kerja karyawan (Wardani, 2017). Perusahaan memiliki standar kategori untuk penilaian kinerja karyawan, PT. Sari Ater Hotel dan Resort memiliki standar penilaian khusus terhadap kinerja karyawannya. Tabel 1.1 menunjukkan kategori standar penilaian kinerja karyawan di PT. Sari Ater Hotel & Resort.

TABEL 1.1
STANDAR PENILAIAN HRD PT. SARI ATER HOTEL & RESORT

Nilai	Uraian	Penjelasan
73 – 80	Kuantitas/kualitas umumnya melebihi standar	<u>DITETAPKAN PADA JABATAN YANG SAMA/PRIORITAS UTAMA DALAM PROMOSI</u> : Karyawan bersangkutan sangat menonjol dalam prestasi kerja, dan melebihi harapan perusahaan. sehingga dapat dicalonkan dalam pemilihan karyawan terbaik serta menjadi prioritas utama dalam pengembangan karir atau promosi
56 – 72	Kuantitas/kualitas mencapai/sesuai dengan standar	<u>DITETAPKAN PADA JABATAN YANG SAMA</u> : Karyawan yang bersangkutan prestasi kerjanya sesuai dengan harapan perusahaan.
40 – 55	Kuantitas/kualitas dibawah standar	<u>PERHATIAN KHUSUS DAN PENGARAHAN</u> : Karyawan yang bersangkutan memerlukan perhatian khusus dan pengarahan dalam jangka waktu tiga bulan dan apabila tidak dapat melakukan perubahan terhadap kinerjanya, maka dapat dianggap gagal/tidak mampu.
20 – 39	Kuantitas/kualitas jauh dibawah standar	<u>GAGAL/TIDAK MAMPU</u> : Karyawan yang bersangkutan gagal/tidak mampu dan tidak dapat dilanjutkan/tidak dapat diterima dan dilakukan PEMUTUSAN HUBUNGAN KERJA.

Sumber : *Human Resources Department* PT. Sari Ater Hotel & Resort 2017

Tabel 1.1 menunjukkan rentang standar yang ditetapkan oleh PT. Sari Ater Hotel & Resort. Nilai 20 – 39 menunjukkan kualitas atau kuantitas dibawah standar seperti karyawan yang bersangkutan gagal atau akan adanya pemutusan hubungan kerja, nilai 40-55 menunjukkan karyawan yang bersangkutan memerlukan perhatian khusus dan pengarahan dalam jangka waktu tiga bulan, apabila tidak dapat melakukan perubahan maka dianggap gagal, nilai 56-72 karyawan yang

bersangkutan prestasi kerjanya sesuai dengan harapan perusahaan dan nilai 73-80 menunjukkan bahwa karyawan yang bersangkutan sangat menonjol dalam prestasi kerja dan melebihi harapan dari perusahaan sehingga dapat dicalonkan dalam pemilihan karyawan terbaik serta menjadi prioritas utama dalam pengembangan karir atau promosi di perusahaan.

Meskipun perusahaan telah menentukan standar penilaian bagi karyawan, masih banyak karyawan yang menghasilkan kinerja yang kurang baik, jika masalah kinerja dibiarkan hal ini akan berdampak pada tujuan perusahaan (Favour & Ph, 2016). Tabel 1.2 menunjukkan adanya penurunan hasil kinerja karyawan pada PT. Sari Ater Hotel & Resort

TABEL 1.2
HASIL PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PT. SARI ATER
HOTEL & RESORT SUBANG

Nilai	Uraian	Tahun/orang		
		2015	2016	2017
73 – 80	Kuantitas/kualitas umumnya melebihi standar	19	10	9
56 – 72	Kuantitas/kualitas mencapai/sesuai dengan standar	432	408	401
40 – 55	Kuantitas/kualitas di bawah standar	86	93	91
Jumlah Karyawan		537	526	492

Sumber : *Human Resources Department* PT.Sari Ater Hotel & Resort 2017

Berdasarkan Tabel 1.2 menunjukkan data hasil penilaian kinerja karyawan yang diperoleh dari bagian departemen personalia PT. Sari Ater Hotel dan Resort berdasarkan kategori yang sudah ditetapkan perusahaan relatif mengalami penurunan pada nilai 56-72 tahun 2015 terdapat 432 karyawan sedangkan pada 2017 terdapat 401 karyawan yang memperoleh nilai 56-72, nilai tersebut artinya kualitas dan kuantitas karyawan sesuai dengan standar dan karyawan yang bersangkutan prestasi kerjanya sesuai dengan harapan perusahaan. Terjadi peningkatan pada nilai 40-55 yaitu pada tahun 2015 sebanyak 86 orang karyawan sedangkan pada tahun 2017 sebanyak 91 karyawan, nilai 40-55 menunjukkan kualitas atau kuantitas di bawah standar artinya karyawan yang bersangkutan memerlukan perhatian khusus dan pengarahan dalam jangka tiga bulan, apabila

tidak dapat melakukan perubahan terhadap kinerjanya selama jangka waktu tiga bulan maka karyawan dianggap gagal untuk selanjutnya dilakukan pemutusan hubungan kerja.

Penilaian dilakukan oleh PT.Sari Ater Hotel dan Resort Subang yaitu penilaian kinerja, karena baik buruknya kinerja karyawan dapat dilihat dari bagaimana hasil kerja karyawan tersebut (Hafeez, 2015). Berikut Tabel 1.3 mengenai rekapitulasi penilaian hasil kerja karyawan.

TABEL 1.3
REKAPITULASI HASIL RATA-RATA PENILAIAN
KINERJA KARYAWAN

No.	Uraian	Tahun		
		2015	2016	2017
1	Disiplin Kerja	65,89	62,60	59,47
2	Penampilan	67,59	64,22	61,01
3	Sikap dan Perilaku	60,61	57,31	54,45
4	Proses Kerja	60,56	57,54	53,67
5	Hasil Kerja	59,47	56,60	53,68

Sumber: *Human Resources Department* PT.Sari Ater Hotel & Resort 2017

Tabel 1.3 menunjukkan adanya penurunan kinerja karyawan pada tiga tahun terakhir. Pada tahun 2015 pada penilaian disiplin kerja rata-rata nilai sebesar 65,89 sedangkan pada tahun 2017 sebesar 59,47, untuk penilaian penampilan pada tahun 2015 sebesar 67,59 dan pada tahun 2017 sebesar 61,01. Penilaian sikap dan perilaku pada tahun 2015 sebesar 60,61 sedangkan pada tahun 2017 54,45 pada penilaian sikap dan perilaku mengalami penurunan pada katagori standar penilaian karena pada tahun 2017 sikap dan perilaku ada pada standar penilaian yang membutuhkan perhatian khusus dan pengarahan. Penilaian hasil kerja pada tahun 2015 sebesar 59,47 sedangkan pada tahun 2017 sebesar 53,68 point. Hasil penilaian pada katagori hasil kerja merupakan katagori terkecil jika dibandingkan dengan katagori penilaian yang lain, terdapat penurunan katagori pada penilaian hasil kerja yaitu berada pada katagori kualitas atau kuantitas kerja dibawah standar yaitu perlunya perhatian serta pengarahan khusus pada karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan dapat dilihat dari tingkat kehadiran karyawan (Favour & Ph, 2016). Kehadiran karyawan yang rendah membuat terhambatnya pencapaian tujuan organisasi karena kegiatan dalam suatu organisasi tidak akan berjalan secara optimal dan sesuai dengan tujuan jika tingkat

kehadiran karyawan buruk (S. Achi & Sleilati, 2016). Rendahnya tingkat kehadiran jika dibiarkan akan berimbas pada organisasi baik itu kerugian dari segi waktu maupun biaya (Jones, Woods, & Guillaume, 2015; Tummers, 2016). Berikut Tabel 1.4 menunjukkan tingkat kehadiran karyawan PT. Sari Ater Hotel & Resort pada tiga tahun terakhir.

TABEL 1.4
RATA-RATA TINGKAT KEHADIRAN KARYAWAN
TIGA TAHUN TERAKHIR

No	Uraian	Tahun 2015		Tahun 2016		Tahun 2017		Standar
		Smt. Satu	Smt. Dua	Smt. Satu	Smt. Dua	Smt. Satu	Smt. Dua	
1.	Ketepatan jam Kehadiran	51	45	45	39	42	37	60
2.	Jumlah Kehadiran dalam pelatihan	57	53	53	40	50	37	60

Sumber: *Human Resources Department* PT.Sari Ater Hotel & Resort 2017

Tabel 1.4 menunjukkan tentang rata-rata tingkat kehadiran karyawan PT. Sari Ater Hotel & Resort adanya penurunan ketepatan jam kehadiran dan jumlah kehadiran dalam pelatihan dari tahun 2015-2017. Pada tahun 2015 ketepatan kehadiran semester satu sebesar 51 point dari standar yang ditetapkan yaitu 60 sedangkan di semester kedua sebesar 45 point, adanya penurunan sebesar 6 point pada tahun 2015. Tahun 2016 ketepatan kehadiran karyawan semester satu sebesar 45 point sedangkan semester dua sebesar 39 point, adanya penurunan sebesar 6 point dan pada tahun 2017 semester satu sebesar 42 point sedangkan semester dua sebesar 37 point adanya penurunan sebesar 5 point. Jumlah kehadiran dalam pelatihan pada tahun 2015 semester satu penilaian sebesar 57 point sedangkan semester dua sebesar 53 point adanya penurunan 4 point. Tahun 2016 dari 53 point menjadi 40 point adanya penurunan 13 point dan pada tahun 2017 dari 50 point menjadi 37, artinya ada penurunan yang besar yaitu 13 point.

Tingkat kehadiran yang rendah jika dibiarkan akan membuat penurunan pada pencapaian tujuan perusahaan (Afsaw Mitiku, Argaw Damte, & Bayissa, 2015). Rendahnya kinerja karyawan juga terlihat dari komentar tamu yang ditulis dan disampaikan kepada bagian *Front Office*, terdapat penemuan adanya faktor buruknya kinerja karyawan, yaitu dari *Guest Command* atau komentar yang

disampaikan tamu, terdapat keluhan tamu akan keterlambatan pelayanan karyawan di beberapa departemen. Berikut Tabel 1.5 menunjukkan keluhan kinerja pelayanan karyawan PT. Sari Ater Hotel & Resort pada tiga tahun terakhir:

TABEL 1.5
KELUHAN KINERJA PELAYANAN KARYAWAN

No	Jenis pelayanan	2014	2015	2016	2017
1	<i>Food & Beverage</i>	1,9%	3,2%	8,0%	8,2%
2	<i>Sales & marketing</i>	0,2%	0,4%	1,6%	1,8%
3	<i>Engineering</i>	0,6%	0,8%	1,8%	1,8%
4	Medis	0,5%	0,9%	1,4%	1,6%
5	<i>Rooms</i>	0,9%	1,6%	2,9%	3,0%
6	<i>Resorts</i>	2,0%	2,6%	3,8%	3,9%
Total		6,1%	9,5%	19,5%	20,3%

Sumber : *Human Resources Department* PT.Sari Ater Hotel & Resort 2017

Hasil *Guest Command* menunjukkan masih banyaknya komentar negatif akan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PT Sari Ater Hotel dan Resort, artinya masih tingginya keterlambatan atau indisiplin yang tinggi. Terdapat peningkatan persentase dari tahun ketahun yaitu pada tahun 2014 terdapat 6,1% komentar keterlambatan dan pada tahun 2015 sebesar 9,5% komentar, ada peningkatan sebesar 3,4 % komentar keterlambatan sedangkan pada tahun 2016 komentar sebesar 19,5 %, dan tahun 2017 sebesar 20,3% ,hal ini menunjukkan tingkat keterlambatan pelayanan karyawan yang cukup tinggi.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor kemampuan, faktor motivasi, pelatihan, pengembangan dan kompensasi (Bahru, Hashim, & Ibrahim, 2014). Selain itu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti kualitas kerja, keterampilan, responsif, kecepatan, inisiatif, kemampuan, komunikasi (Pratama & Purnama, 2016). Penelitian terdahulu menemukan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti motivasi, kepuasan kerja, tingkat stress, pelatihan, kondisi fisik pekerjaan (Afsaw Mitiku et al., 2015) sifat gaya kepemimpinan, desain pekerjaan, dan aspek-aspek ekonomis, teknis faktor individual, faktor psikologi dan faktor organisasi (Tummers, 2016). Kinerja yang rendah dapat diakibatkan oleh kepemimpinan karena kurangnya memotivasi, membina dan membimbing bawahan serta kurangnya kerjasama (Temitayo et al., 2013) serta masalah yang dihadapi karyawan berpengaruh terhadap kondisi karyawan pada saat menghadapi pekerjaannya (Lena Nuryanti & Rahmawati, 2016)

Upaya yang dilakukan PT.Sari Ater dan Resort guna meningkatkan kinerja karyawan yaitu meningkatkan kemampuan kerja melalui program pelatihan yang diadakan setiap bulan untuk semua departemen. Berikut Tabel 1.6 mengenai jenis pelatihan yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan

TABEL 1.6
JENIS PELATIHAN YANG DILAKUKAN PT. SARI ATER HOTEL DAN RESORT SUBANG

Tahun	Departemen	Area Kompetensi	Institusi	Jumlah Karyawan
2015	<i>Food & Beverege Service</i>	Tata Hidang	LSP Bhakti Persada	42
	<i>Food & Beverege Product</i>	Tata Boga	LSP Bhakti Persada	49
	<i>House Keeping</i>	Tata Graha	LSP Bhakti Persada	50
	<i>Front Office</i>	<i>Front Office</i>	LSP Bhakti Persada	24
2016	<i>Food & Beverege Service</i>	Tata Hidang	LSP Bhakti Persada	44
	<i>Food & Beverege Product</i>	Tata Boga	LSP Bhakti Persada	51
	<i>House Keeping</i>	Tata Graha	LSP Bhakti Persada	55
	<i>Front Office</i>	<i>Front Office</i>	LSP Bhakti Persada	26
2017	<i>Food & Beverege Service</i>	Tata Hidang	LSP Bhakti Persada	15
	<i>Food & Beverege Product</i>	Tata Boga	LSP Bhakti Persada	11
	<i>Front Office</i>	<i>Front Office</i>	LSP Bhakti Persada	16
	Pemeliharaan	Pemeliharaan		
	Diagnostik	Diagnostik	LSP Bhakti Persada	2
	Administrasi	Administrasi		
	Umum	Umum	LSP Bhakti Persada	39
	<i>Sales & Marekting</i>	<i>Sales & Marekting</i>	LSP Bhakti Persada	16
	Kuangan	Kuangan	LSP Bhakti Persada	52

Sumber: *Human Resources Department* PT.Sari Ater Hotel & Resort 2017

Dilihat dari Tabel 1.6 PT. Sari Ater Hotel dan Resort melakukan berbagai pelatihan pada setiap departemen dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja karyawan sesuai dengan kebutuhan setiap karyawan dalam departemennya. Setelah diadakannya pelatihan perusahaan melakukan uji kompetensi kemampuan kerja karyawan untuk melihat sejauh mana keberhasilan pelatihan yang telah dilakukan. Departemen yang melakukan uji kompetensi yaitu departemen *Food & Beverege Service*, *Food & Beverege Product*, *House Keeping*, *Front Office*,

Pemeliharaan Diagnostik, Administrasi Umum, *Sales & Marketing* dan Keuangan. Pengujian atau peningkatan kompetensi ini PT. Sari Ater Hotel dan Resort bekerjasama dengan institusi LSP Bhakti Persada. Berikut Tabel 1.7 mengenai penilaian kemampuan kerja karyawan.

TABEL 1.7
PENILAIAN KEMAMPUAN BEKERJA KARYAWAN

No	Uraian	Tahun 2015		Tahun 2016		Tahun 2017		Standar
		Smt. Satu	Smt. Dua	Smt. Satu	Smt. Dua	Smt. Satu	Smt. Dua	
1.	Keterampilan dalam bidangnya	74	75	75	75	74	75	80
2.	Inisiatif	75	76	74	73	75	74	80

Sumber : *Human Resources Department* PT.Sari Ater Hotel & Resort 2017

Tabel 1.7 mengenai penilaian kemampuan kerja karyawan menunjukkan penilaian kemampuan bekerja karyawan pada tiga tahun terakhir terlihat lebih stabil dari standar yang ditetapkan oleh perusahaan yaitu sebesar 80 point. Penilaian kemampuan ini tidak terlepas dari pelatihan serta adanya uji kompetensi yang dilakukan oleh perusahaan setiap bulannya sesuai dengan bidang dalam perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini sesuai dengan pendapat Maripaz Abas (2013) bahwa kemampuan kerja memainkan peran penting dalam kinerja karyawan karena seseorang yang tidak memiliki kemampuan kerja yang baik tidak dapat berkompetisi dalam organisasi.

Selain meningkatkan kemampuan kerja perusahaan juga melakukan *coaching* kepada karyawan dengan cara pemanggilan secara individu kepada karyawan yang membutuhkan binaan dari pimpinan atas adanya masalah dalam melakukan pekerjaan atau proses kerja yang berimbas pada kinerja karyawannya, dari hasil pemanggilan tersebut akan dilakukan evaluasi lanjutan apakah ada perubahan dari hasil *coaching* ataupun menimbulkan masalah baru (Hasil wawancara dengan Bpk. Maman Somantri HRM PT Sari Ater Hotel dan Resort, 3 Januari 2018/ 11.00 WIB). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Ramesh Neupane (2015) pada bidang perhotelan yang hasilnya menunjukkan bahwa *coaching* dan mentoring berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kemampuan kerja dan bimbingan langsung dari pimpinannya efektif untuk memperbaiki kinerja karyawan karena dapat mengetahui dan memperbaiki masalah apa yang sedang dihadapi

karyawan dan bagaimana solusi atau pemecahan dari masalah tersebut (P. N. Utrilla, Grande, & Lorenzo, 2015).

1.2 Identifikasi Masalah

Sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam organisasi (Knight & Ukpere, 2014) karena merupakan sentral dari berbagai urusan yang menyangkut sumber daya lainnya (Sofyan et al., 2016). Sumber daya manusia pada organisasi merupakan pendukung berjalannya perencanaan organisasi, meskipun perencanaan dan pengorganisasian sudah disusun dengan baik tetapi tidak dilakukan maka akan sulit menciptakan kinerja yang baik (Thaief et al., 2015).

Kinerja karyawan diabaikan akan mempengaruhi ketercapaian tujuan organisasi (Ampomah, 2016). Kemungkinan tersebut tentunya tidak diharapkan oleh semua perusahaan. Kinerja karyawan sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya dan menjadi salah satu faktor utama kesuksesan di perusahaan (Lena Nuryanti & Rahmawati, 2016).

Masalah kinerja karyawan juga terjadi pada PT. Sari Ater Hotel dan Resort yang belakangan ini mengalami masalah, hal ini ditunjukkan oleh rendahnya ketercapaian standar, menurunnya ketepatan jam kehadiran dan jumlah kehadiran pada saat pelatihan, serta adanya keluhan yang diungkapkan oleh tamu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran kemampuan kerja karyawan di PT. Sari Ater Hotel dan Resort Subang
2. Bagaimana gambaran *coaching* di PT. Sari Ater Hotel dan Resort Subang
3. Bagaimana gambaran kinerja karyawan di PT. Sari Ater Hotel dan Resort Subang
4. Adakah pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Sari Ater Hotel dan Resort Subang
5. Adakah pengaruh *coaching* terhadap kinerja karyawan di PT. Sari Ater Hotel dan Resort Subang

6. Adakah pengaruh kemampuan kerja dan *coaching* terhadap kinerja karyawan pada PT. Sari Ater Hotel dan Resort Subang

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh kemampuan kerja dan *coaching* terhadap kinerja karyawan, yang selanjutnya dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran kemampuan kerja karyawan di PT. Sari Ater Hotel dan Resort Subang
2. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran *coaching* di PT. Sari Ater Hotel dan Resort Subang
3. Untuk memperoleh temuan mengenai gambaran kinerja karyawan di PT. Sari Ater Hotel dan Resort Subang
4. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Sari Ater Hotel dan Resort Subang
5. Untuk memperoleh temuan pengaruh *coaching* terhadap kinerja karyawan pada PT. Sari Ater Hotel dan Resort Subang
6. Untuk memperoleh temuan mengenai pengaruh kemampuan kerja dan *coaching* terhadap kinerja karyawan pada PT. Sari Ater Hotel dan Resort Subang

1.5 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran baik dari segi akademis maupun praktisi

1. Kegunaan Akademik

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi sumbangan terutama untuk ilmu manajemen khususnya pada bidang manajemen sumber daya manusia dan dapat digunakan untuk menyokong teori mengenai kinerja karyawan dan dapat menjadi referensi bagi yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang manajemen sumber daya manusia.

2. Kegunaan Praktisi

- a. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan dan pengetahuan tentang bagaimana pengaruh kemampuan kerja dan *coaching* terhadap kinerja karyawan. Kemudian dapat memberi saran di PT. Sari Ater Hotel dan Resort dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan memperhatikan kemampuan kerja dan *coaching*.

b. Bagi Industri Sejenis

Untuk sumber informasi bagi industri sejenis khususnya dalam peningkatan kinerja karyawan.

c. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat memberikan informasi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian sejenis serta dapat memberikan rangsangan bagi yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

